

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Jambi merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Jambi. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Jambi (BPS, 2018) yang mana Kota Jambi sebelah utara, barat, selatan dan timur berbatasan dengan Kabupaten Muaro Jambi, dengan kata lain Kota Jambi ini wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Muaro Jambi. Dalam perkembangan tahun ke tahun Kota Jambi mengalami peningkatan trafik lalu lintas yang cukup signifikan baik dari segi bertambahnya jumlah penduduk dan berkembangnya sektor perekonomian dan perindustrian. Peningkatan jumlah penduduk yang terjadi akan berpengaruh terhadap kebutuhan bertransportasi di Kota Jambi. Salah satu dampak dari peningkatan kebutuhan bertransportasi ini ditandai dengan kepemilikan kendaraan bermotor pribadi. Jika tidak dilakukan usaha meningkatkan kapasitas ruas jalan akan menimbulkan kemacetan. Upaya untuk mengurangi kemacetan menggalakkan penggunaan angkutan umum sebagai alat transportasi dalam kegiatan sehari-hari (Adisasmita, 2015).

Menyikapi hal itu maka pemerintah Kota Jambi harus melakukan tata kelola transportasi angkutan umum kota yang ada di Kota Jambi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini transportasi berperan penting bagi daerah baik itu daerah yang berkembang maupun daerah pedesaan. Permasalahan pelayanan transportasi paling banyak terjadi adalah kinerja layanan operasional serta keselamatan, dimana hal ini merupakan point yang sangat penting dalam memberikan layanan terbaik kepada penumpang.

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Siginjai Jambi merupakan angkutan massal yang beroperasi di Kota Jambi yang sudah diresmikan oleh pemerintah mulai tanggal 14 Desember 2017. *BRT* Trans Siginjai Jambi direncanakan akan beroperasi pada IV koridor, namun pada saat ini yang telah beroperasi hanya I koridor. Armada yang tersedia berjumlah 5 unit. Keputusan Gubernur Jambi No. 341/Kep.Gub tahun 2017 (KGJ, 2017) menetapkan jaringan trayek (koridor) dan kebutuhan kendaraan angkutan perkotaan berbasis bus (*BRT*) dalam

wilayah Provinsi Jambi. Penyelenggaraan angkutan perkotaan berbasis bus (*BRT*) diberikan prioritas kepada perusahaan yang berbadan hukum untuk melayani koridor I sampai dengan koridor IV.

Adanya *BRT* Trans Siginjai Jambi yang melayani perjalanan di dalam Kota Jambi dengan 19 pemberhentian bus atau *shelter* bus di beberapa titik yang tersebar di koridor I, secara tidak langsung dapat menjadi salah satu sarana pendukung terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Namun karena hanya berjalan satu koridor membuat operasional layanan menjadi kurang maksimal. Menurut hasil observasi yang dilakukan, terdapat beberapa permasalahan layanan yang menjadi keluhan penumpang diantaranya durasi waktu kedatangan dan keberangkatan *BRT* yang lama melebihi 30 menit, rute perjalanan yang masih sedikit, jadwal operasional *BRT* yang masih terbatas yaitu beroperasi dari jam 06.00 Wib sampai 17.30 Wib, dan hanya lima unit armada bus yang baru beroperasi. Melihat hal ini *BRT* Trans Siginjai Jambi jelas tidak akan maksimal dalam beroperasi sehingga menimbulkan persepsi penumpang bahwa layanan *BRT* Trans Siginjai Jambi perlu ditingkatkan.

Melihat berbagai kendala yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi khususnya pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan *BRT* Trans Siginjai Jambi, perlu diketahui bagaimana tingkat pelayanan operasional dan keselamatan *BRT* Trans Siginjai Jambi. Hal ini dilakukan agar dapat dilakukan peningkatan kinerja *BRT* Trans Siginjai Jambi.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk dapat mengetahui dan menilai kinerja layanan operasional dan keselamatan *BRT* Trans Siginjai Jambi dengan acuan PERMENHUB Nomor 29 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
2. Mengetahui kinerja layanan operasional dan keselamatan *BRT* Trans Siginjai Jambi berdasarkan penilaian harapan penumpang.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui kondisi existing kinerja layanan operasional keselamatan *BRT* Trans Siginjai Jambi berdasarkan PERMENHUB Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
2. Dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan kebijakan bagi Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Jambi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna *BRT* Trans Siginjai Jambi.

1.3 Batasan Masalah

1. Objek yang diteliti adalah *BRT* Trans Siginjai pada koridor I dengan rute Bapelkes Pijoan-Terminal Sijenjang.
2. Objek penelitian dalam pengambilan sampel diambil dari penumpang bus dan data yang dipergunakan dalam penelitian merupakan hasil data survey kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menggunakan jasa angkutan umum *BRT* Trans Siginjai Jambi.
3. Menggunakan acuan PERMENHUB Nomor 29 Tahun 2015 sebagai parameter dasar data pengisian kuesioner dan evaluasi dari standar pelayanan minimal angkutan perkotaan.
4. Periode survey penelitian, penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilaksanakan pada hari kerja di bulan Mei 2019

